Manitoba

Annual Report 1986 - 87

Consumer and Corporate Affairs

Manitoba

Minister of
Consumer and
Corporate Affairs

Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

To His Honour
George Johnson,
Lieutenant-Governor of Manitoba.

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of Your Honour the Annual Report of the Department of Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 1987.

Respectfully submitted,

Honourable Al Mackling,
Minister,
Consumer and Corporate Affairs.

Manitoba

Deputy Minister of
Consumer and
Corporate Affairs

Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Honourable Al Mackling
Minister
Consumer and Corporate Affairs

Sir:

I am pleased to submit, for your consideration, the summary of activities for Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 1987.

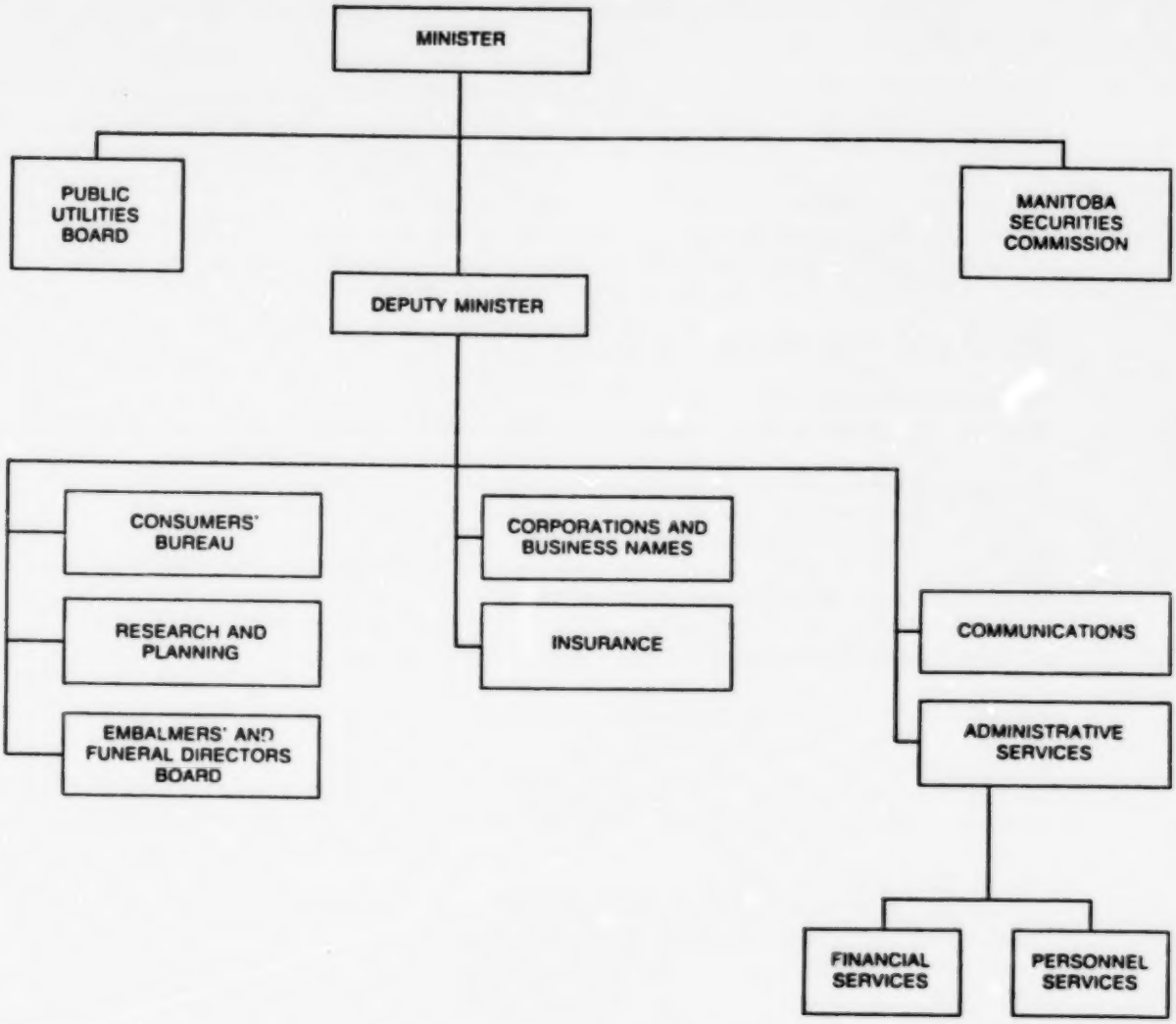
Respectfully submitted,

Don Zasada
Deputy Minister
Consumer and Corporate Affairs.

TABLE OF CONTENTS

Title	Page
Minister's Transmittal	3
Deputy Minister's Transmittal	5
Table of Contents	6
Organization Chart	7
Legislation Administered	8
Consumer Affairs	
Consumers' Bureau	9
Corporate Affairs	
Corporations and Business Names	16
Insurance	18
Manitoba Securities Commission	24
Public Utilities Board	27
Management and Administration	
Communications	29
Research and Planning	31
Administration	32

Organization Chart



ROLE AND MISSION STATEMENT

The objectives of Consumer and Corporate Affairs are:

1. The protection of the public; and
2. The maintenance of a marketplace in which businesses can fairly compete.

This dual mission strives to improve consumer/business transactions, which in turn, can foster, overall a more positive environment in the marketplace and ultimately contribute towards increased economic development.

It is a continuing process involving assisting consumers and businesses by mediating complaints, administering legislation and providing information to both consumers and business.

Legislation Administered

Administration
Manitoba Evidence Act - Parts II and III.

Consumers' Bureau
Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulation of The Public Health Act.
Charities Endorsement Act
Consumer Protection Act
Hearing Aid Act and Regulation
Personal Investigations Act

Corporations and Business Names
Business Names Registration Act
Corporations Act
Partnership Act
Religious Societies' Lands Act

Deputy Minister
Embalmers' and Funeral Directors Act
Trade Practices Inquiry Act

Insurance
Insurance Act
Insurance Corporations Tax Act
Marine Insurance Act

Manitoba Securities Commission
Commodity Futures Act
Mortgage Brokers and Mortgage Dealers Act
Real Estate Brokers Act
Securities Act

Public Utilities Board
Cemeteries Act
Prearranged Funeral Services Act
Public Utilities Board Act

CONSUMER AFFAIRS

Consumers' Bureau

The Consumers' Bureau administers the following:

* Consumer Protection Act
* Personal Investigations Act
* Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulation of the Public Health Act
* Charities Endorsement Act
* Hearing Aid Act (for purposes of investigation and enforcement only)

Functions of the Consumers' Bureau

Duties performed by the Consumers' Bureau on behalf of the public include:

* Supplying consumer information to buyers and sellers, borrowers and lenders;
* Providing a forum for the hearing, investigating and mediation of consumer complaints;
* Reviewing consumer complaints regarding financial transactions;
* Preparing information for prosecutions;
* Identifying issues and making recommendations for possible legislative amendments;
* Speaking to consumer, business and service organizations.

Information

The Consumers' Bureau received over 48,000 telephone requests from consumers for information in the 1986/87 fiscal year, an increase of more than 1,000 over last year.

The Consumers' Bureau also relays requested information to sellers, suppliers, and lenders regarding their rights and responsibilities. This distribution of information helps to avert Bureau involvement in disputes.

Liaison with numerous consumer oriented agencies is maintained. Regular meetings with the Better Business Bureau, Consumer & Corporate Affairs Canada and the Consumers' Association of Canada allows the Bureau to keep informed of changes in the market place. Information is distributed to interested consumers and agencies.

Complaints

The number of complaints registered with the Consumers' Bureau

varies from year to year. In 1986/87, 2,619 complaints were registered, an increase of 268 over the previous year.

In 1986/87, home renovator complaints continued to be the major problem area for consumers in Manitoba. Complaints increased by 11 percent over last year. However, this represents a 20 percent drop from the peak in 1983/84. Home renovator complaints accounted for 20 percent of the total number of complaints received in 1986/87. Another small increase of 2% was noted in registered complaints regarding automobiles.

There was a decrease in complaints involving subscriptions, dry cleaning and furnace cleaning while increases were recorded in the areas of home furnishings, mail order and collection practices.

Licensing requirements, and in particular the bonding aspect, were effective in resolving a number of disputes. Many complaints however, did not fall within the category of direct sales and were therefore dependent only on mediation. Of the complaints investigated by the Bureau, 85 percent were resolved satisfactorily. Consumers either obtained cash settlements or adjustments, or were provided with appropriate information.

Since many consumers experience difficulties in understanding credit and loan agreements, Consumer Services Officers often meet with consumers to provide clarification and to review documents for possible breaches of the Consumer Protection Act. The Act requires certain information be disclosed on all financial agreements.

Mediation

The majority of complaints received by the Consumers' Bureau are not covered by statutory provisions. Mediation requires the willingness of all parties in a dispute to allow the Bureau to mediate. It is in the role of the mediator that the Bureau experiences its greatest challenges and obtains the greatest number of satisfactory results. Some examples of Consumers' Bureau mediation follow:

> The owners of a mobile home signed a contract with a firm to supply and install windows and awnings. Numerous errors in fitting the windows caused long delays in completing the work. This resulted in the owners of the mobile home demanding a refund of their money, which the company refused. A complaint was filed with the Bureau by the mobile home owners. Through Bureau mediation, the company elected to refund the consumers' deposit but proposed to hold back a certain amount of money to assist in covering some of its costs. The complainants were satisfied with the arrangement.

The Consumers' Bureau received a complaint from a consumer regarding the workmanship on a refinished dining room suite. When the suite was returned by the refinisher it was found that the work had been done in an unsatisfactory manner. When the complainant refused to pay the balance owing, the firm threatened to sell parts of the suite to collect on the unpaid bill. The Bureau informed the refinisher that such action was prohibited under the collection practices section of the Consumer Protection Act. Through mediation, several pieces of the suite were re-done. Upon completion the refinished suite met the approval of the complainant, the refinisher was paid, and the matter was resolved.

A consumer registered a complaint with the Bureau that a printer had made errors in the printing of her book and had not met the delivery date. This resulted in her taking delivery of only half the order and the company attempting to collect the unpaid balance of the $5,500 bill. Through Consumers' Bureau mediation, all parties agreed to reduce the bill to $3,000.

Licensing

The Consumer Protection Act allows a period of four days for a buyer to cancel a contract for goods or services bought from a direct seller. All vendors must have bonds deposited with the province as required by the Act. Where necessary, these bonds are forfeited to provide redress to consumers. During 1986/87, the bonds of 7 vendors were forfeited. In addition, 51 claims for a total of $53,914.00 were paid out to consumers from bonds which had been forfeited in prior years. Some examples of complaints involving direct sales and bond claims follow:

Several complaints were received by the Consumers' Bureau regarding a particular vendor's direct sale contracts. In each case, a deposit had been paid to the seller but work was never initiated, creating a breach of the contract. Because of non-performance, the complainants cancelled their contracts pursuant to provisions under the Consumer Protection Act. The company failed to respond to requests to refund the deposits and claims against the bond for the vendor were therefore documented. Consequently, demand for forfeiture of the bond was made by the Director of the Bureau in September 1986. The bond proceeds were received and are presently being held in trust with the Minister of Finance until the two year period of discovery under the bond has expired. At that time there should be sufficient funds to pay out the three present claims totalling $904.

In 1986 the Consumers' Bureau received a complaint involving a direct sale contract for the supply and installation of windows. The windows were of the wrong size and leaked air. While the manufacturer agreed to rectify deficiencies in the windows, it was not prepared to correct the size or style as measurements and the order had been handled by the seller. The seller was unable to pay the complainant the $1,200 settlement promised. The Director of the Bureau therefore demanded forfeiture of the vendor's bond in order to pay this claim. Payment of the claim will be effected after the two year period of discovery has expired.

The Consumers' Bureau received two complaints from consumers who had contracted with a licensed vendor for home improvements. The work was not satisfactory. The vendor went out of business and could not complete the work. The bond was forfeited and deposited with the Department of Finance in trust. The two claims of $1,175 will be paid.

Enforcement

The Consumers' Bureau refers breaches of The Consumer Protection Act to the Department of the Attorney General. A total of 21 charges were laid as a result during the 1986/87 fiscal year. There were also three charges carried over from 1985/86 which were disposed of as follows:

Four vendors pleaded guilty to a total of six counts of direct selling without a vendor's license. Fines were imposed in the amount of $500 per breach in five cases. A 30 day jail sentence with an order of restitution of $1,500 to the complainant was ordered in the remaining case. In addition, two charges of breach of the Consumer Protection Act were stayed. In one case, the vendor agreed to repay $1,500 restitution to the consumer and in the other the vendor pleaded guilty to one charge, resulting in a stay of proceeding on the other charge.

One direct seller pleaded not guilty to three charges of breaching the Act - direct selling without a proper license. The seller was found guilty on all three counts and fined $1,800.

A vendor pleaded guilty to a count of breaching the Consumer Protection Act by using a direct seller who was not licensed. The vendor was fined $100.

An additional 12 charges are being carried over to the 1987/88 fiscal year. The Bureau continues to liaise with other departments at the federal, provincial and municipal levels. The Bureau also works closely with the various law enforcement agencies within the province. Cases where fraudulent practises appear evident, but no

breach of the Consumer Protection Act has occurred, are referred to the proper law enforcement agency.

Speaking Engagements

One of the major functions of the Consumers' Bureau is consumer education. Since 1971, the Bureau has provided the majority of collegiates in rural and northern Manitoba with a consumer protection oriented presentation on an alternate year basis. Schools in the Winnipeg area are visited upon request. Business groups, consumer groups and major service clubs have all requested Consumer Service Officers as speakers. As well, officers have participated in staff training for Credit Unions, Caisse Populaires, car dealerships and in recruit class training sessions of the Winnipeg and Brandon City Police forces.

STATISTICS

Speaking Engagements	April 1 - March 31 1985 Number of Talks	1985 Number of People	April 1 - March 31 1986 Number of Talks	1986 Number of People
Schools, Universities, Colleges				
- Winnipeg	28	2,199	16	1,029
- Outside Winnipeg	58	4,879	47	3,645
Consumer Groups	31	544	35	845
Business/Government Groups	3	195	24	392
Media Participation	38	-	66	-
Total	158	7,817	188	5,911

Consumers' Bureau Activity Summary

	1985/86	1986/87
Carry over from previous year	697	669
Complaints registered	2,351	2,619
Complaints closed	2,379	2,584
Complaints outstanding	669	704
Complaints in Winnipeg	1,592	1,849
Complaints outside Winnipeg	690	770
Complaints out of province	69	101
Telephone calls received	47,489	48,609

Toll Free calls (included in above total)	5,045	4,441
Office interviews	2,460	2,122
Outside special activities	436	470

Charges

Carry Over	47	3
Charges Laid	6	21
Dealt with	50	12
Not proceeded with	0	5
Outstanding	3	9

Licenses (Applied for)

Collection Agents	35	40
Vendors	394	385
Direct Sellers	2,570	3,101
Hearing Aid Dealers	21	26
Bedding and Upholstery	447	528

Disposition of Closed Complaints

Settled satisfactorily	1,102	1,334
Unsettled	170	88
Legal Action recommended	263	214
Further investigation unjustified	87	56
Settled (Information provided - Nil $)	451	621
Sub Total	2,073	2,313
Transferred	52	28
Record Only	254	243
Total	2,379	2,584

Analysis of Complaints
(in descending order for 1986/87)

	1985/86	1986/87
Home Improvements	476	528
Automotive	367	376
Home Furnishings	128	191
Mail Order	122	161
Appliances	127	126
Subscriptions	158	120
Home Entertainment	101	108
Personal Effects	60	107
Financial	63	89
Photography	59	82
Personal Services	60	80
Collection Practices	48	80
Professional Services	49	55
Hardware	44	39
Furnace/Chimney Cleaning	50	38
Dry Cleaners	49	38
Residential Dwellings	19	30
Coupon Books and Lotteries	18	29
Rentals	20	27
Housewares	13	26
Food	27	22
Requests for Information	38	21
Personal Investigations Act	23	21
Travel Agents	21	18
Charities	15	17
Credit Cards	19	16
Mover/Storage	15	16
Sport Machines	26	16
Transportation	12	16
Jewellery	18	13
Hobby Products	3	11
Utilities	18	11
Accommodations	13	10
Entertainment	6	10
Mobile Homes	5	10
Farm Equipment	9	10
Musical Instruments/Lessons	6	8
Personal Improvement	7	8
Restaurants	9	8
Alarm Systems	7	6
Towing Companies and Parking Facilities	5	5
Real Estate	3	5
Trailers	4	4
Lubricants	1	3
Home Fuels	1	2
Power Tools	2	1
Schools	5	1
Motive Fuels	2	0
Total	2,351	2,619

CORPORATE AFFAIRS

Corporations and Business Names Branch

The Corporations and Business Names Branch administers:

* The Corporations Act
* The Business Names Registration Act
* The Partnership Act
* The Religious Societies' Lands Act, and
* Certain miscellaneous Acts

The Branch ensures investor protection and management flexibility in the context of the public interest. Its principal mandate is to facilitate the orderly development of business in Manitoba by:

* incorporating Manitoba corporations;

* registering corporations not incorporated under Manitoba laws;

* registering trust and loan corporations.

The Corporations and Business Names Branch maintains an up-to-date inventory of information with respect to these corporations and businesses. This enables members of the public to obtain facts allowed to be disclosed under the respective Acts, concerning the management of a corporation or business.

Any person carrying on business under a name, other than the family name or surname, must register trade names or other styles under the Business Names Registration Act. This registration is for a period of three years. It enables interested members of the public to find out the names of those persons operating a particular business.

Under The Religious Societies' Lands Act, the members of any religious denomination may apply for incorporation for the sole purpose of holding land. A Certificate of Title from the Land Titles Office is issued to the trustees of the organization, rather than in the names of its members. Consequently, there is no need to change the Certificate of Title when a trustee is replaced.

The Branch employs a computerized name search system which has a Canada-wide name base. The use of NUANS (Newly Upgraded Automated Name Search) has reduced the response time on name searches to 24 hours. Prior to incorporation, a prospective incorporator is now able to review similar trade names in existence in Canada which may conflict with the proposed name.

The Branch's new automated information retrieval system is now in place and is producing pre-printed annual information returns for completion by corporations. As the annual returns are filed during

1987, staff will enter additional information into the computerized data base.

Microfilming of the branch's 80,000 active files is progressing. During counter searches, the public will receive a duplicate copy of the microfiche files, thus enabling that person to review the file at any time. Therefore, security of documents filed with the branch has been enhanced. It is estimated that conversion of the paper files to microfilm and automated database should be completed by 1991.

With respect to trust and loan corporations, the present legislation is being reviewed because of the changes in the financial industry. It is anticipated that recommendations, in keeping with the legislation in other jurisdictions, will be put forward.

Since 1985/86 public demand for services has increased 18.8%.

Comparative Statistics

Fiscal Year April 1 - March 31

	1985/86	1986/87
General Fees	$1,598.4	$1,835.6
New Incorporations	2,986	3,005
New Registrations	575	797
New Business Name Registrations	5,986	6,266
1. Total Corporations On Record	40,647	44,461
2. Total Business Name Registrations On Record	35,732	36,876
Total (1 and 2)	76,379	81,337
Personal Counter Searches of Corporate and Business Files	31,924	39,610
Annual Returns Processed	33,250	34,878
Telephone Inquiries	45,884	53,650
Total Requests for Service	193,551	230,016

Insurance

The Insurance Branch is responsible for the administration of:

* The Insurance Act
* The Marine Insurance Act
* The Insurance Corporations Tax Act, and
* The collection of the tax under the regulations of The Fires Prevention Act.

The mandate of the Insurance Branch is to protect the consumer while facilitating the transaction of the business of insurance in Manitoba. To accomplish this, the following functions are performed:

* answering inquiries of a general nature about insurance;

* licensing of insurance companies for the transaction of the business of insurance;

* monitoring the solvency of insurance companies incorporated in Manitoba;

* setting licensing requirements of agents, brokers and adjusters;

* determining the deposits of insurance companies incorporated in Manitoba:

* mediating disputes between consumers, agents, adjusters and insurance companies;

* preparing the Annual Report required by The Insurance Act;

* collecting the premium tax under The Insurance Corporations Tax Act; and

* collecting the tax under The Fires Prevention Act.

Mediation of Disputes

The mediation of complaints is an important function of the Insurance Branch, as illustrated by the following examples:

Life Insurance

A complainant's husband died after having taken early retirement due to a disability. No insurance benefits were paid at the time of his death, and his widow was unable to obtain any information regarding the reasons for not receiving benefits. Following a

review by the Insurance Branch, the insurer agreed to review additional medical reports. It was then determined that the deceased qualified for a waiver of premium on his group life insurance due to his disability. Therefore, full death benefit under the group life insurance policy was paid to his widow.

Accident and Sickness Insurance

An individual insured under a group insurance policy advised that his claim for disability benefits was denied because he was not employed in the category covered by the group. Following a review by the Insurance Branch, the insurance company agreed to pay the claim since the premiums had been deducted from the individual's wages and forwarded to the company. Revisions were made to the group plan to include employees in similar job classifications.

General Insurance

Following a severe thunderstorm, a complainant discovered damage to his chimney. The claim to his insurance company was denied on the basis that the damage to the chimney was caused by a defect in the chimney, not by the storm. Following mediation by the Insurance Branch, the insurer agreed to employ an independent engineer to inspect the chimney. The engineer's report satisfied the insurer that the storm was the cause of the damage and the claim was paid.

Monitoring the Solvency of Manitoba Incorporated Insurance Companies

The Insurance Branch inspected all Manitoba incorporated insurance companies and reviewed their Annual Returns in 1986.

The winding up of an insolvent Manitoba insurer continued through 1986. It appears that court proceedings will continue to delay the final settlement.

An extensive review by Canadian Superintendents of Insurance regarding alternate methods of dealing with insurance company insolvencies continued through 1986.

An industry sponsored plan, designed to offer protection to loss claimants in the event of a general insurance company insolvency, is expected to be put into place in 1988.

INSURANCE BRANCH

STATISTICS

	1985/86	1986/87
Licensing of Insurance Companies		
Federal	293	291
Provincial	21	21
Total	314	312
Licensing of Agents, Adjusters and Brokers		
Agents		
Life Agents	1,777	1,822
General Agents	1,237	1,289
Accident and Sickness Agents	420	475
Hail Agents	490	498
Automobile Agents	41	38
Accident and Baggage Agents	98	93
Livestock (1) and Marine (1) Agents	2	1
Total	4,065	4,216
Adjusters		
Adjusters	77	82
Assistant Adjusters	9	17
Hail Adjusters	23	29
Total	109	128
Special Brokers	7	7
Insurance Agent Licensing Examinations		
Life Exams		
Written	383	482
Passed	283	370
Failed	100	112
General Exams		
Written	114	118
Passed	75	84
Failed	39	34

	1985/86	1986/87
Accident and Sickness Exams		
Written	168	229
Passed	147	177
Failed	21	52
Total Written for the Year	665	829
Collection of Fees Under the Insurance Act	$ 352,785.00	$ 356,582.00
Collection of Tax Under The Insurance Corporations Tax Act	$17,035,440.00	$19,734,657.00
Collection of Tax Under The Fires Prevention Act	$ 2,551,629.00	$ 3,091,803.00
Agents Licences Cancelled or Denied	2	5
Telephone Enquiries Received	11,781	11,213
Complaint Files Processed	393	392
Consumer and Industry Liaison		
*Public Relations Engagements	21	22
*Mediation Inspections	18	10
*Press Interviews	2	10
*Guest Radio Phone-in Shows	1	0

ANALYSIS OF COMPLAINTS - TOTALS: 1985/86 - 393, 1986/87 - 392

1. Life:

Claims Tactics	0	4
Sales Promotion and Avertising	0	4
Rebating	1	1
Miscellaneous	14	17
Claims	3	7
Application Rejected/Renewal Refused	1	1
Premium Payments	22	27
Replacements	41	49
Selling Tactics	62	38
Total	144	148

	1985/86	1986/87
2. Accident and Sickness:		
Claims Tactics	0	4
Replacements	0	1
Miscellaneous	2	5
Claims	36	18
Application Rejected/Renewal Refused	3	0
Premium Payments	4	7
Selling Tactics	6	12
Sales Promotion/Advertising	1	0
Total	52	47
3. Annuities - R.R.S.P.:		
Miscellaneous	5	2
Premium Payments	2	0
Replacements	1	0
Selling Tactics	2	5
Sales Promotion/Advertising	1	1
Total	11	8
4. Personal Lines/Tenants and Homeowners:		
Miscellaneous	4	7
Claims	49	44
Application Rejected/Renewal Refused	11	13
Premium Payments	12	8
Claim Tactics	1	11
Selling Tactics	14	10
Sales Promotion/Advertising	1	2
Total	92	95
5. Commercial Lines:		
Claims Tactics	0	1
Miscellaneous	1	0
Claims	14	8
Application Rejected/Renewal Refused	3	10
Premium Payments	10	9
Selling Tactics	6	6
Total	34	34

		1985/86	1986/87
6.	**Hail**		
	Claims	0	3
	Premium Payments	0	1
	Rebating	0	2
	Selling Tactics	1	1
	Sales Promotion/Advertising	4	0
	Total	5	7
7.	**Travel**		
	Claims Tactics	0	1
	Miscellaneous	1	0
	Claims	6	6
	Sales Promotion/Advertising	1	0
	Total	8	7
8.	**Farm:**		
	Claims	0	2
	Premium Payments	0	3
	Total	0	5
9.	**Miscellaneous Lines - Livestock, Baggage, Warranties, Extended Auto Coverage, etc.**		
	Claims Tactics	0	1
	Application Rejected/Renewal Refused	0	1
	Replacements	0	1
	Miscellaneous	18	7
	Claims	14	15
	Premium Payments	3	6
	Selling Tactics	7	5
	Sales Promotion/Advertising	5	4
	Rebating	0	0
	Undue Influence	0	1
	Total	47	41

Manitoba Securities Commission

The Manitoba Securities Commission performs the following activities for the purposes of protecting the public and facilitating the legitimate raising of capital; while maintaining integrity and adequate standards in the securities, real estate and mortgage industries.

* licensing securities dealers, brokers, underwriters, and investment counsel;

* requiring full, true, and plain disclosure in respect of new issues of securities;

* attempting to ensure fair and equitable treatment of the public regarding new issues of securities;

* providing a comprehensive regulatory scheme designed to make available to shareholders and the public a full range of financial and other information;

* licensing and regulating the activities of real estate and mortgage brokers, dealers and sales people;

* investigating alleged contravention under four Acts; and

* overseeing self-regulatory activities of The Winnipeg Commodity Exchange.

During the year ending March 31, 1987, the Commission convened 50 regular meetings and dealt with 590 securities-related and 493 real estate related agenda items. A total of 496 formal orders were issued which included investigation, cease trading, suspension of registration and conditional exemption orders.

The Number of Filings Processed:

	1985/86	1986/87
Prospectus	419	600
Prospectus Amendments	45	46
Private Placements	97	297
Rights Offerings	64	71
Conditional Exemption Orders	198	184

As of March 31, 1987, 153 senior securities issuers were qualified to use the Prompt Offering Prospectus system inaugurated in January, 1983.

The total number of registrants in the securities field increased again in 1987. A total of 237 amendments were processed and 27 registrations were transferred.

A record number of 3,855 registrations under the Real Estate Brokers Act were on record as of March 31, 1987.

The increase of 91 in the number of sales people from the previous year was the result of 726 first-time registrations, 1,703 renewals, and approximately 300 sales people leaving the industry or becoming brokers or authorized industry officials. Four hundred and ninety-five sales people transfers and 327 amendments were processed.

The decrease of 38 in the number of brokers resulted from 89 new broker registrations, 620 renewals, and approximately 15 registrations being cancelled or allowed to expire for a variety of reasons including economic conditions, and brokers reorganizing their business affairs.

In cooperation with the Commission, pre-licensing courses and examinations for brokers and sales people are offered under the auspices of The Manitoba Real Estate Association and the Real Estate Boards in Winnipeg and Brandon. Figures for the year ending March 31, 1987 indicate an increase of approximately 8% from the previous year in the number of applicants enrolled.

Total registrations under The Mortgage Brokers and Mortgage Dealers Act declined slightly from the previous year.

The Number of Registrations Issued:

	1985/86	1986/87
Securities Industry		
Sales People	551	676
Brokers and Investment Dealers	72	65
Mineral Interest Sales People	97	55
Mineral Interest Brokers	47	33
Securities Issuers	8	7
Sub-Total	775	836
Real Estate Industry		
Sales People	2,030	2,121
Authorized Officials	1,035	1,041
Brokers	731	693
Sub-Total	3,796	3,855

	1985/86	1986/87
Mortgage Industry		
Sales People	13	11
Authorized Officials	82	74
Brokers	54	53
Dealers	3	3
Sub-Total	152	141
Total	4,723	4,832

The Public Utilities Board

The Public Utilities Board is an independent quasi-judicial body operating under the authority of the Manitoba Legislature.

The Board is responsible for the regulation of public utilities as defined under The Public Utilities Board Act in all matters and in such manner as set out in that legislation. Several other enactments which assign regulatory or adjudicative responsibilities to the Board are:

The Greater Winnipeg Gas Distribution Act
The Gas Pipe Line Act
The Gas Storage and Allocation Act
The Prearranged Funeral Services Act
The Cemeteries Act
The Municipal Act (Local Water and Sewer Utilities)
The Manitoba Water Services Board Act (Appeals)
The Highways Protection Act (Appeals)
The Manitoba Telephone Act
The Manitoba Hydro Act (Appeals, Reference)

During the fiscal year April 1, 1986 to March 31, 1987, the Board convened 61 Executive meetings including 22 Board meetings and 39 public hearings. A total of 163 formal Orders were issued which included the following:

Public Utilities Board Act	3
Water and Sewer Utilities	97
Gas Utilities	22
Manitoba Telephone System	31
Highways Protection Act	6
Transit	1
City of Winnipeg Act	1
Gas Pipleline Act	1
The Cemeteries Act	1

With respect to the Prearranged Funeral Services Act, 27 Funeral Directors were licenced to sell for this fiscal year. In addition, there were 26 applications filed for acknowledgement of revisions in prearranged funeral fees for caskets and services. The Board continued to review and monitor the annual reports filed by licensees and their trustees in respect to prearranged funeral plans being sold and the contracted funds in trust.

With respect to The Cemeteries Act, the Board issued renewal licenses for the operation for this fiscal year of 10 cemeteries, 7 columbariums, 3 mausoleums and 5 crematoria. Also, 40 licenses were issued to sales personnel on behalf of and for owners of cemeteries. In addition, 6 applications, for a revision of fees for spaces, materials and services, were authorized.

The Board issued 7 Orders pursuant to its guidelines concerning the Awarding of Costs to Intervenors under Section 56 of The Public Utilities Board Act.

Communications

Communications is responsible for the preparation and delivery of communication strategies which support the Department's overall priorities and objectives.

The functions of the Communications Branch are as follows:

* to communicate through all forms of mass media;
* to co-ordinate advertising campaigns;
* to operate a volunteer outreach program;
* to produce audio-visual and educational material; and
* to write and distribute pamphlets and information handouts.

During the year, Communications encouraged local and rural media to contact Consumer Service Officers for interviews or information on consumer issues. Officers were interviewed on such topics as warranties and guarantees, refunds and exchanges, collection practises, Christmas shopping and the Consumer of the Year Award.

On behalf of the Department, Communications, in conjunction with the Consumers' Association of Canada and the Better Business Bureau coordinated the first annual Consumer of the Year Award presented in 1986/87. The recipient, Margaret Stansfield, has been an active volunteer in the consumer awareness movement for over 40 years. Mrs. Stansfield was responsible for a consumer information telephone line in her home. In total, she answered more than 30,000 consumer enquiries, directing them to resource persons within the Consumers' Bureau, Consumers Association of Canada and the Better Business Bureau.

During the year, branch staff represented the department on the following committees:

* Affirmative Action
* Decade of the Disabled
* Consumer of the Year Award
* Manitoba Council on Aging
* Youth Steering Committee (International Youth Year)
* Committee on Volunteerism in Government
* Manitoba Association for Volunteer Administration
* Volunteer Centre
* Videon Cable Television Board responsible for developing the Some Consumer Advice TV series.

During 1986/87 the volunteer "Time Out" speakers program conducted a record 40 presentations to 900 Manitobans through senior, youth, special interest and ethnic groups. Some of these groups included:

St. Anne's Outreach Project
Kiwanis Centre for the Deaf

Ness Avenue Baptist Church
Winnipeg Human Resource Opportunity Centre
Winnipeg Boys & Girls Club
Adult ESL Centre (English as a Second Language)

The recently implemented ethnic speakers program was well received by the ethnic community in 1986/87. The goal of the program is to provide immigrants with basic consumer information that will aid them in their daily affairs in the Manitoba marketplace.

The volunteer program also participated in the Manitoba Society of Seniors annual conference held in Winnipeg by manning a display on home improvements sold door-to-door. The Consumers' Bureau was promoted as well as the volunteer speakers program.

In 1986/87 there were 25 active volunteers working on various projects, devoting more than 600 hours.

Communications also employed a S.T.E.P. student to develop and produce two four-page inserts for the graded immigrant newspaper "Welcome News". The articles, which covered refunds and exchanges, warranties and guarantees as well as insurance, were also used extensively as a teaching tool by ESL teachers.

Communications began distributing two information kits that were developed in honor of 1985's International Youth Year. The two kits contain information relating to buying a used car and establishing credit. The kits are available to teachers on a loan basis through the Department of Education's Library, and the Communications branch.

Communications completed the revision of the department's Seniors Information Kit, entitled Keeping Up With The Times. The kits are directed at Manitoba's seniors and involve information relating to senior citizen concerns.

Distribution of department produced material is ongoing. Several mailouts were completed during the year. Volunteers packaged and mailed pamphlets and information leaflets to libraries, schools, social groups and agencies. As well, brochures were distributed by Consumer Service Officers and volunteer speakers. From April 1, 1986 to March 31, 1987 Communications branch distributed 40,345 copies of various department brochures.

Research and Planning

The function of Research and Planning is to provide support services of an economic, statistical, and investigatory nature to the Department. These services are provided through a variety of means ranging from formal research to informal discussion. Activities include:

* investigating marketplace issues and assessing alternative responses to them;
* assessing the relevancy and value of programs and legislation developed by other governments;
* assessing the need for new or amended legislation;
* reviewing and formulating legislative proposals and submissions to cabinet; and
* liaising with consumer oriented groups, representatives of the business sector, and government officials.

During the 1986/87 fiscal year, Research and Planning participated in an inter-departmental committee examining the need for legislative changes in the financial services industry. The Branch also reviewed fuel quality legislation existing in other provinces.

Throughout the year, Research and Planning investigated a variety of issues as requested by senior management. Several of these pertained to the oil industry and included for example, gasoline prices in Manitoba compared to those in other provinces and in the United States, price regulation existing or being contemplated in other provinces, service station ownership, crude oil costs in relation to gasoline prices, gasoline coupons, and the cost of reducing the lead content of gasoline.

Some of the other marketplace issues investigated by Research and Planning pertained to travel protection, credit cards, and advertisements for appliances and electronics.

Administration

This Branch administers The Manitoba Evidence Act (Parts II, III) which deals with the appointment of Notaries Public and Commissioners for Oaths.

Administration's role is to establish financial personnel, management and administrative support services ensuring the best use of the department's fiscal, human and physical resources. Administration also provides these services to the Department of Legislation and the Department of Co-operative Development. These responsibilities are fulfilled by:

* reviewing and recommending changes in department and branch organization to ensure that reporting relationships are structured on the basis of responsibility and accountability:
* reviewing and recommending changes in the administrative and delivery systems in the branches:
* establishing and administering financial policies, systems and procedures for the department:
* allocating budgeted resources, fiscal, human and physical, to programs: and
* ensuring that funds are properly collected, spent, and accounted for.

Administration is made up of three branches: Personnel, Finance, and General Administration. The activities of these branches are summarized as follows:

Activity

*Figures indicated are in thousands.

Activity	**March 31, 1986**	**March 31, 1987**
Revenue	$20,301.3	$23,665.6
Expenditures	17,691.9	20,609.4
Number on payroll at March 31	274	303
Staff recruited	80	100
Vouchers processed	4,085	4,285
Manitoba Evidence Act		
New appointments	1,666	1,999
Renewal of appointment	4,001	4,120
Authentication of appointment	520	533

Comparison of "Actuals" to Estimated Expenditures

*Figures indicated are in thousands.

Program	Estimates	Actuals	Over (Under) Variance		Explanation
Executive Management					
Research and Planning	$217.5	$258.9	41.4	19	1
Communications	122.3	105.4	(16.9)	(14)	2
Administration	325.0	329.0	4.0	01	
Consumers' Bureau	701.7	672.7	(29.0)	(04)	
Grants	66.0	66.0	0	0	
Corporations Branch	1112.8	1110.1	(2.7)	(0)	
Insurance Branch	207.9	263.6	55.7	27	4
Manitoba Securities Commission	897.5	867.1	(30.4)	(03)	
Public Utilities Board	789.2	932.9	143.7	18	3
Totals	$4439.9	$4605.7	165.8	4%	

Explanation of Differences over 5%

1. Executive Management expenditure increased $41.4 as a result of the "Gasoline Price Inquiry" under the Trade Practices Inquiry Act.

2. Communications experienced an under expenditure mainly as a result of staff turnover.

3. Public Utilities Board experienced an over-expenditure in their operating costs as a result of an inquiry into the de-regulation of natural gas prices. The cost of this hearing accounts for the $143.7 over-expenditure.

4. The Insurance Branch hired staff to handle the general insurance compensation plan. As a result, branch expenditures increased.

Manitoba

Rapport annuel 1986 - 87

Consommation et Corporations

Manitoba

Ministre de la Consommation et des Corporations

Winnipeg, Manitoba, Canada
R3C 0V8

À son Honneur,
l'honorable George Johnson,
Lieutenant-gouverneur,
Province du Manitoba

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai le privilège de présenter à Votre Honneur, à titre d'information, le rapport annuel du ministère de la Consommation et des Corporations pour l'exercice se terminant le 31 mars 1987.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'expression de mon profond respect.

Le ministre,

Al Mackling

Manitoba

Sous-ministre
Consommation et Corporations

Winnipeg, Manitoba, Canada
R3C 0V8

Monsieur Al Mackling,
Ministre de la Consommation et des Corporations

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du ministère de la Consommation et des Corporations pour l'exercice se terminant le 31 mars 1987.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mon profond respect.

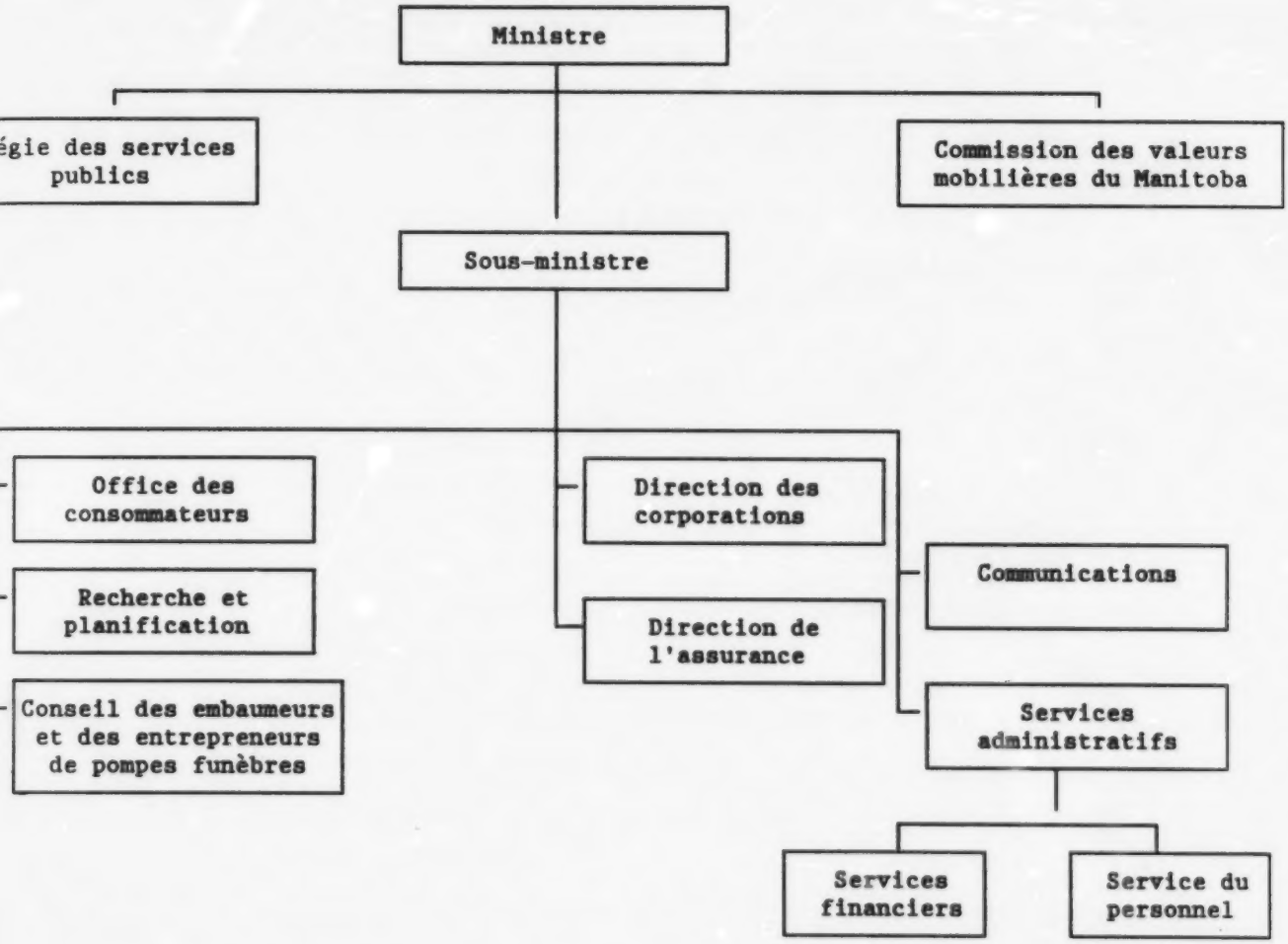
Le sous-ministre,

Don Zasada

TABLE DES MATIÈRES

Titre	Page
Rapport du ministre	3
Rapport du sous-ministre	4
Table des matières	5
Organigramme	6
Lois et règlements que le ministère est chargé d'appliquer	7
Consommation	
Office des consommateurs	8
Corporations	
Direction des corporations	15
Direction de l'assurance	17
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	23
Régie des services publics	25
Administration	
Direction des communications	26
Direction de la recherche et de la planification	28
Administration	29

ANIGRAMME


Ministre
égie des services publics
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Sous-ministre
Office des consommateurs
Recherche et planification
Conseil des embaumeurs et des entrepreneurs de pompes funèbres
Direction des corporations
Direction de l'assurance
Communications
Services administratifs
Services financiers
Service du personnel

RÔLE ET MISSION DU MINISTÈRE

Les objectifs du ministère de la Consommation et des Corporations sont de protéger la population, et de voir à ce que le marché favorise une concurrence loyale entre les entreprises.

Cette double mission vise l'amélioration des transactions entre les entreprises et les consommateurs d'où un environnement global encore plus serein et donc, à long terme, un développement économique accrû.

Il s'agit d'une démarche continuelle d'application des lois et des règlements, d'information des entreprises et des consommateurs, et d'aide à ces deux groupes par la médiation des plaintes.

Lois et règlements que le ministère est chargé d'appliquer

Administration
Loi sur la preuve au Manitoba (parties II et III)

Office des consommateurs
Loi sur la santé publique (règlements relatifs à la literie, aux meubles et aux articles rembourrés)
Loi sur la validation des oeuvres de charité
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur les appareils auditifs, et règlements connexes
Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers

Direction des corporations
Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux
Loi sur les corporations
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses

Sous-ministre
Loi relative aux embaumeurs et aux entrepreneurs de pompes funèbres
Loi sur les enquêtes relatives aux pratiques de commerce

Direction de l'assurance
Loi sur les assurances
Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance
Loi sur l'assurance maritime

Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Loi sur les contrats à terme
Loi sur les agents et courtiers d'hypothèques
Loi sur les courtiers en immeubles
Loi sur les valeurs mobilières

Régie des services publics
Loi sur les cimetières
Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres
Loi sur la Régie des services publics

CONSOMMATION

Office des consommateurs

L'Office des consommateurs applique les lois suivantes :

- Loi sur la protection du consommateur
- Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers
- Loi sur la santé publique (règlements relatifs à la literie, aux meubles et aux articles rembourrés)
- Loi sur la validation des oeuvres de charité
- Loi sur les appareils auditifs (pour fins d'enquête et d'application seulement)

Fonctions de l'Office des consommateurs

Parmi les fonctions qu'accomplit l'Office afin de protéger la population, il y a :

- la distribution d'informations sur la consommation aux vendeurs et aux acheteurs, ainsi qu'aux prêteurs et aux emprunteurs;
- une tribune où on écoute les plaintes des consommateurs, où l'on fait enquête et où l'on entreprend une médiation;
- l'examen des plaintes des consommateurs portant sur des transactions financières;
- la préparation des informations nécessaires à une poursuite;
- l'identification des problèmes et la formulation de recommandations pour d'éventuelles modifications aux textes de loi;
- des exposés devant les organisations de services, les associations de consommateurs et les groupes de gens d'affaires.

Information

L'Office des consommateurs a répondu à plus de 48 000 demandes de renseignements au téléphone au cours de l'exercice 1986-1987, soit une augmentation de 1 000 par rapport à l'exercice précédent.

L'Office répond également aux demandes d'information des vendeurs, des fournisseurs et des prêteurs quant à leurs droits et à leurs responsabilités, de façon à diminuer le nombre de litiges sur lesquels l'Office aura à se pencher.

L'Office fait le lien avec de nombreux organismes qui s'intéressent à la situation des consommateurs. Des réunions ont lieu de façon régulière avec le Bureau d'éthique commerciale et avec le ministère fédéral de la Consommation et des Corporations, ainsi qu'avec l'Association des consommateurs du Canada, ce qui permet à l'Office d'être tenu à jour en ce qui concerne les changements qui se produisent sur le marché. L'information recueillie est ensuite distribuée aux consommateurs et aux organismes intéressés.

Plaintes

Le nombre de plaintes reçues varie d'une année à l'autre. En 1986-1987, l'Office a reçu 2 619 plaintes, soit une augmentation de 268 par rapport à l'exercice précédent.

Encore une fois, la rénovation domiciliaire fut le principal secteur de plaintes en 1986-1987. Les plaintes dans ce domaine ont augmenté de 11 % par rapport à l'exercice précédent, soit, malgré tout, une diminution de 20 % par rapport au sommet atteint en 1983-1984. Les plaintes liées au secteur de la rénovation domiciliaire ont représenté, en 1986-1987, 20 % des plaintes totales reçues par l'Office.

Il y a eu également une légère augmentation (2 %) des plaintes dans le secteur de l'automobile.

Il y a eu moins de plaintes au sujet des abonnements, du nettoyage à sec et du nettoyage des fournaises. Par contre, il y a eu une augmentation des plaintes liées aux meubles, aux commandes postales et aux pratiques de recouvrement.

De nombreux litiges ont été réglés grâce aux dispositions concernant les permis, particulièrement en ce qui se rapporte aux cautionnements. Toutefois, de nombreuses plaintes n'étaient pas dans la catégorie des ventes directes et ne pouvaient donc être réglées que par la médiation. 85 % des plaintes sur lesquelles l'Office a enquêté ont été réglées de façon satisfaisante, les consommateurs ayant reçu, soit un montant en argent comptant en guise de règlement ou d'ajustement, soit l'information dont ils avaient besoin.

De nombreux consommateurs éprouvent des difficultés lorsqu'il s'agit de comprendre le texte des ententes de crédit ou de prêt. Voilà pourquoi des agents des services aux consommateurs rencontrent fréquemment des consommateurs et leur expliquent ce qui ne semble pas clair, en plus de vérifier que les textes se conforment bien aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur. La Loi exige que tout contrat de nature financière inclue certaines informations.

Médiation

La plupart des plaintes reçues par l'Office des consommateurs ne sont pas l'objet de dispositions législatives. Pour qu'une médiation ait lieu, elle doit donc être désirée par toutes les parties concernées. C'est dans ce rôle de médiateur que l'Office connaît les plus grands défis et les résultats les plus satisfaisants. Voici quelques exemples :

> Les propriétaires d'une maison mobile avaient signé un contrat avec une société qui devait leur vendre des fenêtres et des auvents et les installer. De nombreuses erreurs d'ajustement des fenêtres ont causé de longs délais et beaucoup retardé la fin des travaux. Les propriétaires demandèrent le remboursement de leur argent, ce qui leur fut refusé, d'où leur plainte auprès de l'Office. À la suite de la médiation de l'Office, la société décida de remettre leur dépôt aux consommateurs tout en demandant à garder un certain montant pour couvrir une partie de ses frais. Les plaignants se déclarèrent satisfaits de cet arrangement.

L'Office reçut une plainte d'un consommateur au sujet d'un ensemble de meubles de salle à manger qu'il avait fait remettre à neuf. Lorsqu'il reçut les meubles, il se rendit compte que le travail était insatisfaisant et refusa de payer le solde dû, ce à quoi la société répondit par une menace de se payer en vendant quelques-uns des meubles. L'Office informa la société qu'une telle action était interdite en vertu des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur relatives aux pratiques de recouvrement. À la suite de la médiation de l'Office, plusieurs meubles furent de nouveau remis à neuf; le consommateur se déclara satisfait de ce second travail, il paya, et la question fut réglée.

Une consommatrice se plaignit auprès de l'Office des erreurs commises par un imprimeur au moment d'imprimer son livre, et du fait que la date de livraison n'avait pas été respectée. Elle ne reçut que la moitié de sa commande, mais l'imprimeur essaya de se faire payer le solde dû sur une facture totale de 5 500 $. À la suite de la médiation de l'Office, toutes les parties en cause acceptèrent que la facture soit réduite à 3 000 $.

Les permis

La Loi sur la protection du consommateur prévoit une période de quatre jours pendant lesquels un acheteur peut annuler l'achat de biens ou de services auprès d'un démarcheur. Selon la Loi, tous les marchands doivent déposer un cautionnement auprès de la Province. Lorsque cela devient nécessaire, ces cautionnements sont confisqués et servent à réparer les torts subis par les consommateurs. Ce fut le cas pour sept cautionnements de marchands au cours de 1986-1987. De plus, on remit un total de 53 914 $ à des consommateurs pour régler 51 demandes de compensation, à partir de cautionnements confisqués au cours des exercices précédents. Voici quelques exemples de plaintes mettant en cause des ventes directes et des réclamations liées aux cautionnements :

Plusieurs plaintes furent reçues à l'Office au sujet des contrats utilisés par les démarcheurs d'un certain marchand. Dans chaque cas, un dépôt avait été remis au vendeur mais aucun travail n'avait été fait, à l'encontre du contrat. Puisque rien n'avait été fait, les plaignants annulèrent leurs contrats, en conformité avec les dispositions de la Loi sur la protection du consommateur. La société ne donna pas de réponse aux demandes de remboursement des dépôts, et l'on entreprit donc une demande de compensation à partir du cautionnement du marchand. En septembre 1986, le directeur de l'Office des consommateurs demanda la confiscation du cautionnement. L'argent du cautionnement fut reçu et demeurera en fiducie auprès du ministre des Finances jusqu'à la fin de la période de découverte de deux ans, après quoi il devrait y avoir suffisamment de fonds pour rembourser les 904 $ que représentent les trois réclamations faites jusqu'à maintenant.

En 1986, l'Office reçut une plainte au sujet d'un contrat de vente directe pour la vente et l'installation de fenêtres. Ces fenêtres n'étaient pas de la bonne dimension et laissaient passer l'air. Le fabricant accepta de corriger les défauts des fenêtres mais il refusait d'en changer les dimensions ou le style car c'était le vendeur qui s'était occupé des mesures et de la commande. Quant au vendeur, il n'était pas en mesure de remettre au plaignant le montant de 1 200 $ promis en guise de remboursement. Le directeur de l'Office demanda donc la confiscation du cautionnement du marchand afin de verser le remboursement réclamé, lequel sera remis lorsque prendra fin la période de découverte de deux ans.

Deux plaintes furent reçues de consommateurs qui avaient signé un contrat de rénovation domiciliaire avec un marchand autorisé. Le travail ne fut pas satisfaisant. Le marchand se retira des affaires et ne put terminer le travail. On confisqua le cautionnement et on le déposa en fiducie auprès du ministère des Finances. Les deux montants réclamés, de 1 175 $ chacun, seront remboursés.

Poursuites

L'Office des consommateurs refère toute infraction à la Loi sur la protection du consommateur au Procureur général. Il y a eu 21 mises en accusation au cours de l'exercice 1986-1987, plus trois mises en accusation qui avaient été reportées de l'exercice précédent et qui ont été résolues de la façon suivante :

Quatre marchands ont plaidé coupable à six accusations de démarchage sans permis de marchand autorisé. Dans cinq cas, des amendes de 500 $ par infraction ont été imposées. Dans le sixième cas, la cour a imposé une peine de 30 jours de prison et a ordonné que 1 500 $ soient remboursés au plaignant. De plus, deux accusations d'infraction à la Loi ont été suspendues : dans le premier cas, le marchand a accepté de rembourser 1 500 $ au plaignant, et dans l'autre, le marchand a plaidé coupable à un des chefs d'accusation, ce qui a amené une suspension de la procédure en ce qui concerne le deuxième chef.

Un démarcheur qui avait plaidé non coupable à trois accusations d'infraction à la Loi (démarchage sans permis) fut trouvé coupable des trois chefs d'accusation et condamné à une amende de 1 800 $.

Un marchand plaida coupable à l'accusation d'avoir enfreint la Loi en utilisant les services d'un démarcheur non autorisé, et il fut condamné à une amende de 100 $.

Douze autres accusations ont été reportées à l'exercice 1987-1988. L'Office garde le lien avec les municipalités et avec d'autres ministères, tant au niveau fédéral que provincial, en plus de travailler en étroite collaboration avec les divers organismes d'application de la loi qui existent au Manitoba; on transmet à ces organismes les dossiers où il semble évident qu'il y a eu pratique frauduleuse sans toutefois qu'il y ait eu infraction à la Loi sur la protection du consommateur.

Exposés

Un des principaux rôles de l'Office est l'éducation des consommateurs. À tous les deux ans depuis 1971, l'Office donne un exposé sur la protection des consommateurs à la plupart des écoles secondaires du Nord du Manitoba et des régions rurales de la province, en plus de visiter, sur demande, les écoles de la région de Winnipeg. De même, les groupes de consommateurs et les associations de gens d'affaires, ainsi que les clubs philanthropiques les plus importants, ont tous demandé un exposé des agents des services aux consommateurs. Enfin, ces agents ont participé à la formation des membres du personnel des credit unions, des caisses populaires et des marchands d'automobiles, ainsi qu'aux séances de formation des recrues des services de police de Winnipeg et de Brandon.

STATISTIQUES

	du 1er avril 1985 au 31 mars 1986		du 1er avril 1986 au 31 mars 1987	
Exposés	**Nombre d'exposés**	**Nombre de personnes**	**Nombre d'exposés**	**Nombre de personnes**
Écoles, écoles secondaires, universités				
- à Winnipeg	28	2 199	16	1 029
- hors de Winnipeg	58	4 879	47	3 645
Groupes de consommateurs	31	544	35	845
Groupes de gens d'affaires et groupes de fonctionnaires	3	195	24	392
Participation des médias	38	-	66	-
Total	158	7 817	188	5 911

Résumé des activités de l'Office des consommateurs

	1985-1986	1986-1987
Cas reportés de l'exercice précédent	697	669
Plaintes reçues	2 351	2 619
Plaintes résolues	2 379	2 584
Plaintes non résolues	669	704
Plaintes à Winnipeg	1 592	1 849
Plaintes hors de Winnipeg	690	770
Plaintes hors de la province	69	101
Appels téléphoniques reçus	47 489	48 609
Appels interurbains sans frais (inclus dans le total précédent)	5 045	4 441
Entretiens à nos bureaux	2 460	2 122
Activités externes spéciales	436	470

Mises en accusation

Reportées	47	3
Effectuées	6	21
Réglées	50	12
Non poursuivies	0	5
Non réglées	3	9

Demandes de permis

Agents de recouvrement	35	40
Marchands	394	385
Démarcheurs	2 570	3 101
Vendeurs d'appareils auditifs	21	26
Literie et meubles	447	528

Conclusion des plaintes résolues

Réglées de façon satisfaisante	1 102	1 334
Non réglées	170	88
Actions en justice recommandées	263	214
Poursuite de l'enquête non justifiée	87	56
Réglées (information transmise - aucun montant d'argent)	451	621
Sous-total	2 073	2 313
Transférées	52	28
Versées au dossier, sans plus	254	243
Total	2 379	2 584

Analyse des plaintes
(par ordre décroissant pour 1986-1987)

	1985-1986	1986-1987
Rénovation domiciliaire	476	528
Secteur de l'automobile	367	376
Ameublement	128	191
Commandes postales	122	161
Appareils ménagers	127	126
Abonnements	158	120
Détente au foyer	101	108
Biens personnels	60	107
Finances	63	89
Photographie	59	82
Services personnels	60	80
Pratiques de recouvrement	48	80
Services professionnels	49	55
Quincaillerie	44	39
Nettoyage de fournaise et de cheminée	50	38
Nettoyage à sec	49	38
Logements résidentiels	19	30
Livrets de coupons et loteries	18	29
Locations	20	27
Articles ménagers	13	26
Nourriture	27	22
Demandes d'information	38	21
Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers	23	21
Agents de voyage	21	18
Oeuvres charitables	15	17
Cartes de crédit	19	16
Déménagement et entreposage	15	16
Machines de sport	26	16
Transport	12	16
Bijoux	18	13
Matériel récréatif (passe-temps)	3	11
Services publics	18	11
Hébergement	13	10
Divertissements	6	10
Maisons mobiles	5	10
Matériel agricole	9	10
Instruments et leçons de musique	6	8
Croissance personnelle	7	8
Restaurants	9	8
Systèmes d'alarmes	7	6
Sociétés de remorquage et stationnements	5	5
Secteur immobilier	3	5
Remorques	4	4
Lubrifiants	1	3
Huile de chauffage	1	2
Outils électriques	2	1
Écoles	5	1
Carburant moteur	2	0
Total	2 351	2 619

CORPORATIONS

Direction des corporations

La Direction des corporations veille à l'application des lois suivantes :

- la Loi sur les corporations;
- la Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux;
- la Loi sur les sociétés en nom collectif;
- la Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses;
- et d'autres lois.

La Direction veille à la protection des investisseurs et à une bonne collaboration des dirigeants d'entreprise en matière de protection de l'intérêt public. Son mandat principal est de faciliter le développement ordonné des entreprises au Manitoba au moyen des trois éléments suivants :

- la constitution des corporations du Manitoba;
- l'enregistrement des corporations qui ne sont pas constituées selon les lois du Manitoba;
- l'enregistrement des corporations de fiducie et des corporations de prêt.

La Direction des corporations tient à jour un répertoire de renseignements où la population, lorsque la loi le permet, peut puiser les renseignements désirés sur l'administration d'une corporation ou d'une société commerciale.

Quiconque dirige une entreprise sous un nom autre que son nom de famille doit voir à l'enregistrement du nom commercial de son entreprise, ainsi que de tout autre titre, en conformité avec la Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux; cet enregistrement est valide pour une période de trois ans, et permet à la population de connaître les noms des administrateurs d'une entreprise.

En vertu de la Loi sur les biens-fonds d'une communauté religieuse, les membres d'un groupe confessionnel peuvent faire une demande de constitution à la seule fin d'être propriétaires d'un bien foncier. Le Bureau des titres fonciers émet un titre aux fiduciaires de l'organisation plutôt qu'à chacun des membres, ce qui évite d'avoir à changer le titre lorsqu'un des fiduciaires cède son poste.

La Direction des corporations utilise un système informatisé de recherche des noms commerciaux; ce système, appelé NUANS ("Système informatisé pour la recherche de dénominations sociales et de marques de commerce"), a une banque de noms étendue à tout le Canada et permet d'avoir un résultat en 24 heures. Ainsi, avant de constituer une corporation, une personne peut maintenant vérifier au préalable s'il y a ailleurs au Canada des noms commerciaux semblables qui pourraient créer un conflit.

La Direction a terminé la mise en place de son nouveau système informatisé de recherche d'informations. Ce système produit des déclarations annuelles d'informations, pré-imprimées, que doivent remplir les corporations. Au fur et à mesure que les déclarations annuelles seront versées au dossier en 1987, notre personnel ajoutera ces informations à notre banque de données informatisée.

Nous continuons de microfilmer les 80 000 dossiers actifs de la Direction. Toute personne qui se présentera à nos guichets pour une demande de recherche recevra, sur microfiche, une copie du dossier, ce qui lui permettra d'examiner ce dossier en tout temps. La sécurité des documents versés à nos dossiers s'est donc accrue. Nous prévoyons que cette transformation de nos dossiers en microfilms et leur inscription à une banque de données informatisée devraient être terminées d'ici 1991.

Pour ce qui est des corporations de prêts et des fiducies, les textes législatifs qui les concernent sont l'objet d'un réexamen, étant donné les changements dans le milieu financier. Nous prévoyons que des recommandations seront faites, en conformité avec les lois et règlements d'autres autorités législatives.

La demande populaire pour des services a augmenté de 18,8 % depuis 1985-1986.

Statistiques comparées

Exercice allant du 1er avril au 31 mars

	1985-1986	1986-1987
Paiement de services généraux	1 598,4 $	1 835,6 $
Nouvelles constitutions	2 986	3 005
Nouveaux enregistrements	575	797
Nouveaux enregistrements de noms commerciaux	5 986	6 266
1. Nombre total de corporations inscrites à nos dossiers	40 647	44 461
2. Nombre total d'enregistrements de noms commerciaux inscrits à nos dossiers	35 732	36 876
Total (1 et 2)	76 379	81 337
Recherches personnelles, à nos guichets, de dossiers de corporations et de sociétés commerciales	31 924	39 610
Déclarations annuelles traitées	33 250	34 878
Demandes d'informations au téléphone	45 884	53 650
Demande totale de services	193 551	230 016

Direction de l'assurance

La Direction de l'assurance veille à l'application des lois suivantes :

- la Loi sur les assurances;
- la Loi sur l'assurance maritime;
- la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance; et
- la Loi sur la prévention des incendies (règlements se rapportant à la perception fiscale)

Le mandat de la Direction de l'assurance est de protéger les consommateurs tout en facilitant les transactions commerciales au Manitoba dans le domaine de l'assurance, au moyen de l'exercice des fonctions suivantes :

- répondre aux demandes d'information générale sur l'assurance;
- accorder aux compagnies d'assurance les permis nécessaires aux transactions commerciales dans le domaine de l'assurance;
- vérifier la solvabilité des compagnies d'assurance constituées au Manitoba;
- établir les critères d'obtention de permis des agents, des courtiers et des experts en sinistres;
- déterminer les montants des dépôts des compagnies d'assurance constituées au Manitoba;
- organiser la médiation des litiges entre les consommateurs, les agents, les experts en sinistres et les compagnies d'assurance;
- préparer le Rapport annuel, en conformité avec la Loi sur les assurances;
- percevoir la taxe sur les primes, en conformité avec la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance; et
- percevoir la taxe en conformité avec la Loi sur la prévention des incendies.

Médiation des litiges

La médiation des litiges est une des fonctions importantes de la Direction de l'assurance. En voici quelques exemples :

Assurance-vie

L'époux d'une plaignante était décédé après avoir pris une retraite précoce pour motif d'invalidité. L'indemnité d'assurance n'avait pas été payée à la suite du décès, et la veuve ne put obtenir d'explication de cette situation. À la suite de l'enquête de la Direction de l'assurance, la compagnie d'assurance accepta d'examiner des rapports médicaux supplémentaires. Il fut alors déterminé qu'étant donné son invalidité le disparu avait eu le droit d'être dispensé de payer les primes de son assurance-vie collective. En conséquence, la veuve reçut l'entière indemnité à laquelle elle avait droit en vertu de la police d'assurance-vie collective de son mari.

Assurance-accidents corporels et assurance-maladie

Un particulier assuré en vertu d'une assurance collective nous informa qu'on avait refusé de lui accorder l'indemnité d'invalidité qu'il réclamait parce qu'il n'était pas dans la catégorie d'emploi concernée par la police d'assurance. À la suite de l'enquête de la Direction de l'assurance, la compagnie d'assurance accepta de payer la réclamation étant donné que les primes avaient été déduites du salaire du plaignant et transmises à la compagnie. Des modifications furent apportées au contrat d'assurance afin d'y inclure des employés de catégories d'emploi semblables.

Assurance I.A.R.D.

Un particulier se rendit compte que sa cheminée avait été endommagée à la suite d'un gros orage électrique. Cependant, la compagnie d'assurance refusa de lui accorder l'indemnité qu'il réclamait parce que, selon elle, les dommages à la cheminée n'avaient pas été causés par l'orage mais par un défaut de structure. À la suite de la médiation de la Direction de l'assurance, la compagnie accepta de faire inspecter la cheminée par un ingénieur indépendant. Le rapport de ce dernier convainquit la compagnie que l'orage était bien responsable des dommages à la cheminée, à la suite de quoi l'indemnité fut payée.

Vérification de la solvabilité des compagnies d'assurance constituées au Manitoba

La Direction de l'assurance a examiné la situation de chaque compagnie d'assurance constituée au Manitoba et a vérifié la déclaration annuelle de chacune pour 1986.

La liquidation d'un assureur insolvable du Manitoba s'est poursuivie tout au long de 1986. Il semble que le règlement final de cette situation continuera d'être retardé par les procédures judiciaires qui ont été entamées.

Le Conseil canadien des surintendants des assurances a poursuivi en 1986 son examen en profondeur de nouvelles méthodes pour faire face au problème de l'insolvabilité d'une compagnie d'assurance.

Le milieu de l'assurance a élaboré un plan destiné à protéger les réclamations des assurés lorsqu'une compagnie d'assurance I.A.R.D. devient insolvable; ce plan devrait être mis en place en 1987.

STATISTIQUES DE LA DIRECTION DE L'ASSURANCE

	1985-1986	1986-1987
Émission de permis à des compagnies d'assurance		
Charte fédérale	293	291
Charte provinciale	21	21
Total	314	312
Émission de permis à des agents, des experts en sinistres et des courtiers d'assurance		
Agents d'assurance-vie	1 777	1 822
Agents d'assurance I.A.R.D.	1 237	1 289
Agents d'assurance-accidents corporels et d'assurance-maladie	420	475
Agents d'assurance contre la grêle	490	498
Agents d'assurance-automobile	41	38
Agents d'assurance-accidents et d'assurance-bagages	98	93
Agent d'assurance-bétail et d'assurance maritime	2	1
Total	4 065	4 216
Experts en sinistres		
Experts	77	82
Experts-adjoints	9	17
Experts-assurance contre la grêle	23	29
Total	109	128
Courtiers spéciaux	7	7
Examens pour l'obtention du permis d'agent d'assurance		
Assurance-vie		
Nombre d'examens	383	482
Examens réussis	283	370
Échecs	100	112
Assurance I.A.R.D.		
Nombre d'examens	114	118
Examens réussis	75	84
Échecs	39	34

	1985-1986	1986-1987
Assurance-accidents corporels et assurance-maladie		
Nombre d'examens	168	229
Examens réussis	147	177
Échecs	21	52
Nombre total d'examens pour l'exercice	665	829
Paiements de services en conformité avec la Loi sur les assurances	352 785,00 $	356 582,00 $
Perception fiscale en conformité avec la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance	17 035 440,00 $	19 734 657,00 $
Perception fiscale en conformité avec la Loi sur la prévention des incendies	2 551 629,00 $	3 091 803,00 $
Permis d'agent d'assurance refusés ou annulés	2	5
Demandes d'information au téléphone	11 781	11 213
Plaintes - Nombre de dossiers traités	393	392
Relations avec les consommateurs et avec le milieu de l'assurance		
• Relations publiques - Nombre d'événements	21	22
• Inspections pour une médiation	18	10
• Entrevues accordées à la presse	2	10
• Émission de radio - Échange téléphonique avec les auditeurs	1	0

ANALYSE DES PLAINTES

Totaux : 393 en 1985-1986, 392 en 1986-1987

1. Assurance-vie

Méthodes de réclamation	0	4
Publicité et opérations de développement des ventes	0	4
Rabais	1	1
Divers	14	17
Réclamations	3	7
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	1	1
Paiement des primes	22	27
Remplacements	41	49
Méthodes de vente	62	38
Total	144	148

	1985-1986	1986-1987
2. Assurance-accidents corporels et assurance-maladie		
Méthodes de réclamation	0	4
Remplacements	0	1
Divers	2	5
Réclamations	36	18
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	3	0
Paiement des primes	4	7
Méthodes de vente	6	12
Publicité et opérations de développement des ventes	1	0
Total	52	47
3. Rentes - R.E.E.R.		
Divers	5	2
Paiement des primes	2	0
Remplacements	1	0
Méthodes de vente	2	5
Publicité et opérations de développement des ventes	1	1
Total	11	8
4. Assurance personnelle - Locataires et propriétaires		
Divers	4	7
Réclamations	49	44
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	11	13
Paiement des primes	12	8
Méthodes de réclamation	1	11
Méthodes de vente	14	10
Publicité et opérations de développement des ventes	1	2
Total	92	95
5. Assurance commerciale		
Méthodes de réclamations	0	1
Divers	1	0
Réclamations	14	8
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	3	10
Paiement des primes	10	9
Méthodes de vente	6	6
Total	34	34

	1985-1986	1986-1987
6. Assurance contre la grêle		
Réclamations	0	3
Paiement des primes	0	1
Rabais	0	2
Méthodes de vente	1	1
Publicité et opérations de développement des ventes	4	0
Total	5	7
7. Assurance-voyage		
Méthodes de réclamation	0	1
Divers	1	0
Réclamations	6	6
Publicité et opérations de développement des ventes	1	0
Total	8	7
8. Assurance agricole générale		
Réclamations	0	2
Paiement des primes	0	3
Total	0	5
9. Assurances diverses : bétail, bagages, garanties, assurance-automobile supplémentaire, etc.		
Méthodes de réclamation	0	1
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	0	1
Remplacements	0	1
Divers	18	7
Réclamations	14	15
Paiement des primes	3	6
Méthodes de vente	7	5
Publicité et opérations de développement des ventes	5	4
Rabais	0	0
Abus d'influence	0	1
Total	47	41

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

Dans le but de protéger les intérêts de la population et de favoriser l'accumulation légitime de capitaux tout en maintenant le niveau d'intégrité et les normes requises dans les secteurs des valeurs mobilières, de l'immobilier et des prêts hypothécaires, la Commission des valeurs mobilières du Manitoba exerce les activités suivantes :

- émet des permis aux courtiers et aux agents en valeurs mobilières, aux souscripteurs et aux conseillers en placement;
- impose la divulgation obligatoire d'informations simples, exactes et complètes, lorsqu'il y a une nouvelle émission de valeurs mobilières;
- veille à ce que la population soit traitée de manière juste et équitable lorsqu'il y a une nouvelle émission de valeurs mobilières;
- fournit un plan global de réglementation afin que les actionnaires et la population aient à leur disposition un ensemble complet d'informations, financières et autres;
- émet les permis et réglemente les activités des vendeurs, des agents et des courtiers dans le secteur de l'immobilier et des prêts hypothécaires;
- enquête sur toute infraction présumée à quatre lois; et
- surveille les activités d'auto-réglementation de la Bourse des denrées de Winnipeg.

Au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 1987, la Commission a tenu 50 réunions régulières et traité de 590 questions du domaine des valeurs mobilières et de 493 du domaine de l'immobilier, en plus d'émettre 496 ordonnances officielles dont des décisions se rapportant à des enquêtes, à la cessation des opérations boursières, à la suspension de l'enregistrement et à des exemptions conditionnelles.

Nombre de dépôts de documents

	1985-1986	1986-1987
Prospectus	419	600
Modifications aux prospectus	45	46
Placements privés	97	297
Émission de droits	64	71
Exemptions conditionnelles	198	184

Au 31 mars 1987, il y avait 153 émetteurs de titres prioritaires qui étaient qualifiés pour utiliser le système d'émission rapide de prospectus inauguré en janvier 1983.

Le nombre d'enregistrements a augmenté de nouveau en 1987 dans le domaine des valeurs mobilières. Il y a eu 237 modifications, ainsi que 27 transferts.

Au 31 mars 1987, il y avait un chiffre sans précédent d'enregistrements officiels en vertu de la Loi sur les courtiers en immeuble, soit 3 855.

Les facteurs suivants ont causé une augmentation de 91 dans le nombre de nouveaux vendeurs au Manitoba par rapport à l'exercice précédent : il y a eu 726 nouveaux enregistrements et 1 703 renouvellements; environ 300 vendeurs ont quitté ce secteur d'activités, ou sont devenus soit courtiers soit agents autorisés. De plus, il y a eu 495 transferts de vendeurs et 327 modifications.

Les facteurs suivants ont amené une diminution de 38 dans le nombre de courtiers au Manitoba : il y a eu 89 nouveaux enregistrements et 620 renouvellements; on a soit annulé soit laissé devenir périmés environ 15 enregistrements pour diverses raisons dont des raisons économiques et des réorganisations commerciales.

La "Manitoba Real Estate Association" ("Association manitobaine de l'immeuble") et le "Real Estate Board" ("Conseil de l'immeuble") de Winnipeg, ainsi que celui de Brandon, s'unissent à la Commission pour offrir aux courtiers et aux vendeurs des cours de préparation et des examens avant l'obtention du permis. Au 31 mars 1987, les chiffres indiquaient une augmentation dans le nombre de candidats inscrits à ces cours par rapport à l'exercice précédent.

Par rapport à l'exercice précédent, le nombre d'enregistrements en vertu de la Loi sur les agents et courtiers d'hypothèques a légèrement diminué.

Nombre d'enregistrements émis

	1985-1986	1986-1987
Secteur des valeurs mobilières		
Vendeurs	551	676
Courtiers et agents de placements	72	65
Vendeurs d'intérêts miniers	97	55
Courtiers d'intérêts miniers	47	33
Émetteurs de titres	8	7
Sous-total	775	836
Secteur de l'immobilier		
Vendeurs	2 030	2 121
Agents autorisés	1 035	1 041
Courtiers	731	693
Sous-total	3 796	3 855
Secteur des prêts hypothécaires		
Vendeurs	13	11
Agents autorisés	82	74
Courtiers	54	53
Agents	3	3
Sous-total	152	141
Total	4 723	4 832

Régie des services publics

La Régie des services publics, organisme quasi-judiciaire et autonome, relève de l'Assemblée législative du Manitoba.

La Régie a la responsabilité de la réglementation des services publics tels que définis par la Loi sur la Régie des services publics, de la manière et dans les domaines de juridiction prescrits par la Loi. Voici d'autres loi qui gouvernent les responsabilités de réglementation et d'adjudication de la Régie :

La Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg
La Loi sur les gazoducs
La Loi sur le stockage et la répartition du gaz
La Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres
La Loi sur les cimetières
La Loi sur les municipalités (service local d'eau et d'égoût)
La Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba (appels)
La Loi sur la protection des voies publiques (appels)
La Loi sur le téléphone au Manitoba
La Loi sur l'Hydro-Manitoba (appels, référence)

Au cours de l'exercice allant du 1er avril 1986 au 31 mars 1987, la Régie a tenu 61 réunions au niveau exécutif, dont 22 réunions du Conseil d'administration et 39 audiences publiques. 163 ordonnances officielles ont été rendues, dont les suivantes :

Loi sur la Régie des services publics	3
Service d'eau et d'égoût	97
Service de gaz	22
Société de téléphone du Manitoba	31
Loi sur la protection des voies publiques	6
Transport en commun	1
Loi sur la Ville de Winnipeg	1
Loi sur les gazoducs	1
Loi sur les cimetières	1

Pour ce qui est de la Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres, 27 entrepreneurs de pompes funèbres ont reçu un permis de vente au cours de cet exercice. De plus, il y a eu 26 demandes d'acceptation de changements au tarifs arrangés au préalable pour les cercueils et les services. Au cours de cet exercice, la Régie a poursuivi sa surveillance et son examen des rapports annuels des détenteurs de permis et de leurs administrateurs en matière de vente d'arrangements préalables et de fiducie des fonds engagés.

En ce qui concerne la Loi sur les cimetières, la Régie a renouvelé au cours de cet exercice les permis d'opération de 10 cimetières, de 7 columbariums, de 3 mausolées, et de 5 crématoires. De plus, 40 permis ont été émis à des membres du personnel des ventes au nom et à la place des propriétaires de cimetières. Enfin, la Régie a autorisé 6 demandes de révision des tarifs pour des emplacements, du matériel et des services.

La Régie a émis 7 décisions officielles dans le cadre des directives la gouvernant en matière d'attribution des frais aux intervenants, en conformité avec l'article 56 de la Loi sur la Régie des services publics.

La Direction des communications

La Direction des communications a la responsabilité de l'élaboration et de la mise en oeuvre des plans de communication qui soutiennent les priorités et les objectifs généraux du ministère.

Les fonctions de la Direction des communications sont les suivantes :

- transmettre l'information en utilisant tous les médias disponibles;
- coordonner les campagnes de publicité;
- diriger un programme d'action communautaire par des bénévoles;
- produire des documents éducatifs et du matériel audio-visuel; et
- produire et distribuer des dépliants et des prospectus d'information.

Au cours de l'exercice 1986-1987, la Direction des communications a invité les médias, tant de la campagne que de la ville, à entrer en communication avec les agents des services aux consommateurs afin d'obtenir de ces agents des entrevues ou des informations sur des questions se rapportant à la protection des consommateurs. En entrevue, les agents ont répondu à des questions au sujet des garanties, des remboursements, des échanges, des pratiques de recouvrement, du magasinage de Noël et du Prix du Consommateur de l'année.

Au nom du ministère, la Direction des communications s'est associée à l'Association des consommateurs du Canada et au Bureau d'éthique commerciale pour présenter le Prix du consommateur de l'année, prix annuel offert pour la première fois au cours de cet exercice. La lauréate, madame Margaret Stansfield, a été très active dans les quarante dernières années au sein du mouvement de conscientisation des consommateurs.

Madame Stansfield a mené un programme d'information au téléphone à partir de son foyer. Elle a répondu à plus de 30 000 demandes de renseignements sur la protection des consommateurs, en orientant ses interlocuteurs vers une personne-ressource de l'Office des consommateurs, du Bureau d'éthique commerciale ou de l'Association des consommateurs du Canada.

Au cours de l'exercice, le personnel de la Direction a représenté le ministère au sein des comités suivants :

- le comité d'action positive;
- le comité de la décennie des personnes handicapées;
- le comité du Prix du Consommateur de l'année;
- le conseil manitobain sur le vieillissement;
- le comité directeur de la jeunesse (Année internationale de la jeunesse);
- le comité sur le bénévolat au sein du Gouvernement;
- le Centre des travailleurs bénévoles;
- le Conseil d'administration de Videon Cable Television, chargé de l'élaboration de la série télévisée "Some Consumer Advice".

Au cours de l'exercice 1986-1987, le programme de conférenciers bénévoles "Time Out" a présenté un nombre sans précédent d'exposés, soit 40, à 900 Manitobains, par l'entremise de groupes de personnes âgées, de jeunes, de groupes ethniques et de groupes d'intérêts. Parmi ces nombreux groupes, il y avait les suivants :

- St. Anne's Outreach Project
- Kiwanis Centre for the Deaf
- Ness Avenue Baptist Church
- Winnipeg Human Resources Opportunity Centre
- Winnipeg Boys and Girls Club
- Adult ESL Centre (Anglais, langue seconde)

Les communautés ethnoculturelles ont bien accueilli, en 1986-1987, le nouveau programme des conférenciers d'origine ethnique, dont le but est de permettre aux immigrants de recevoir les informations élémentaires dans le domaine de la consommation qui leur seront utiles dans leurs activités commerciales quotidiennes au Manitoba.

Des membres du programme de conférenciers bénévoles ont également participé à la conférence annuelle de la Société manitobaine des personnes âgées, tenue à Winnipeg, en tenant un kiosque sur la vente directe de plans et d'articles de rénovation domiciliaire. Cette participation a permis de mieux faire connaître l'Office des consommateurs et le programme de conférenciers bénévoles.

En 1986-1987, 25 bénévoles ont participé activement à divers projets auxquels ils ont consacré plus de 600 heures.

Dans le cadre du programme fédéral d'emplois temporaires pour étudiants, la Direction des communications a embauché un étudiant et l'a chargé de préparer et de produire deux encarts de quatre pages chacun pour "Welcome News", journal destiné aux immigrants allophones. Ces textes ont également été très utilisés comme outil pédagogique par les enseignants, d'anglais, langue seconde. Il était question dans ces articles de remboursements, d'échanges, de garanties et d'assurance.

La Direction des communications a entrepris la distribution de deux trousses d'information, créées à l'occasion de l'Année internationale de la jeunesse, concernant l'achat d'une automobile d'occasion et la façon d'obtenir du crédit. La Direction des communications et la bibliothèque du ministère de l'Éducation peuvent prêter ces trousses aux enseignants qui en font la demande.

La Direction des communications a terminé l'examen de la trousse d'information ministérielle "Keeping Up with the Times", destinée aux personnes âgées, où celles-ci peuvent trouver des renseignements sur les questions qui les intéressent.

La distribution de la documentation ministérielle se poursuit. Au cours de l'exercice, divers envois massifs de courrier ont eu lieu. Des bénévoles ont empaqueté et mis à la poste des dépliants d'information à l'intention des bibliothèques, des écoles, des organismes et des groupes sociaux. Enfin, les conférenciers bénévoles et les agents des services aux consommateurs ont également distribué des dépliants. Du 1er avril 1986 au 31 mars 1987, la Direction des communications a ainsi remis 40 345 exemplaires de divers dépliants ministériels.

La Direction de la recherche et de la planification

Le rôle de la Direction de la recherche et de la planification est de fournir au ministère des services de soutien de nature économique et statistique, en plus de procéder à des recherches. Ces services sont fournis par divers moyens allant de la recherche très structurée à la simple conversation. Voici quelques-unes des activités de la Direction :

- procéder à des enquêtes sur des questions commerciales et évaluer les différentes solutions proposées;
- évaluer la pertinence et la valeur des programmes et des mesures législatives que d'autres gouvernements introduisent;
- évaluer le besoin de présenter de nouvelles mesures législatives ou de modifier celles qui existent déjà;
- évaluer et formuler les mesures législatives proposées et les recommandations faites au cabinet;
- faire le lien avec les groupes de protection des consommateurs, les représentants du milieu des affaires et ceux du Gouvernement.

Au cours de l'exercice 1986-1987, la Direction de la recherche et de la planification a participé aux travaux du comité interministériel chargé d'examiner la nécessité de certains changements législatifs en ce qui concerne le secteur des services financiers. La Direction a également étudié les textes législatifs des autres provinces en matière de qualité du carburant.

Tout au cours de l'exercice, la Direction a examiné différent dossiers à la demande des dirigeants du ministère. Plusieurs de ces dossiers se rapportaient à l'industrie pétrolière. Citons, à titre d'exemple, la comparaison entre le prix de l'essence au Manitoba et le prix de l'essence dans d'autres provinces; la réglementation des prix, actuelle ou proposée, dans d'autres provinces; la question de la propriété des postes d'essence; la relation entre le prix du brut et celui de l'essence; les coupons d'essence; et le coût de la réduction de la teneur en plomb de l'essence.

Certains dossiers commerciaux étudiés par la Direction de la recherche et de la planification se rapportaient à la protection des consommateurs en voyage, aux cartes de crédit et à la publicité pour les appareils électroniques et pour les appareils ménagers.

L'administration

L'administration veille à l'application de la Loi sur la preuve au Manitoba (Parties II et III), laquelle se rapporte à la nomination de Commissaires à l'assermentation et de notaires publics.

Le rôle de l'administration est d'établir des services de soutien afin de permettre la meilleure utilisation possible des ressources humaines, physiques et financières du ministère dans les domaines suivants : direction et administration, services financiers et gestion des ressources humaines. Ces services sont également fournis au ministère du Développement coopératif et aux services de législation du Gouvernement. L'exercice des fonctions suivantes permet ce rôle de soutien :

- examiner l'organigramme ministériel et, s'il y a lieu, recommander les changements appropriés, de façon à ce que les liens d'autorité soient établis selon les tâches et la responsabilité fonctionnelle de chaque direction;
- examiner le fonctionnement administratif et le système de prestation de services, propres à chaque direction, et recommander des changements, s'il y a lieu;
- élaborer pour l'ensemble du ministère, dans le domaine financier, une politique, des prodédures et des systèmes, et les mettre en oeuvre;
- allouer aux divers programmes les ressources prévues au budget, tant financières que humaines et physiques;
- voir à ce que les fonds soient reçus, dépensés et contrôlés de façon adéquate.

Il y a trois directions qui s'occupent de l'administration : la Direction de l'administration générale, la Direction des finances et la Direction du personnel. Leurs activités sont résumées dans le tableau ci-dessous :

Activité	au 31 mars 1986 (en milliers)	au 31 mars 1987 (en milliers)
Recettes	20 301,3 $	23 665,6 $
Dépenses	17 691,9 $	20 609,4 $
Nombre d'employés	274	303
Nombre de recrues	80	100
Pièces justificatives traitées	4 085	4 285
Loi sur la preuve au Manitoba		
Nouvelles nominations	1 666	1 999
Nominations renouvelées	4 001	4 120
Nominations certifiées	520	533

Comparaison entre les prévisions budgétaires et les dépenses réelles

(en milliers de dollars)

Programme	Prévisions budgétaires	Dépenses réelles	Écart		Explication
Haute direction					
Recherche et planification	217,5	258,9	41,4	19	1
Communications	122,3	105,4	(16,9)	(14)	2
Administration	325,0	329,0	4,0	01	
Office des consommateurs	701,7	672,7	(29,0)	(04)	
Subventions	66,0	66,0	0	0	
Direction des corporations	1 112,8	1 110,1	(2,7)	0	
Direction de l'assurance	207,9	263,6	55,7	27	4
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	897,5	867,1	(30,4)	(03)	
Régie des services publics	789,2	932,9	143,7	18	3
Total	4 439,9 $	4 605,7 $	165,8	4 %	

Explication des écarts de plus de 5 %

1. Les dépenses de la haute direction ont dépassé de 41,4 $ les prévisions, à la suite de l'enquête sur le prix de l'essence effectuée en vertu de la Loi sur les enquêtes relatives aux pratiques de commerce.

2. La Direction des communications a dépensé moins que prévu, principalement à la suite de la rotation du personnel.

3. La Régie des services publics a connu une augmentation des dépenses de fonctionnement par rapport aux prévisions, à la suite de l'enquête sur la déréglementation du prix du gaz naturel (le coût de cette enquête explique l'écart de 143,7 $).

4. Les dépenses de la Direction de l'assurance ont augmenté à la suite de l'embauche de personnel pour s'occuper du plan d'indemnisation dans le secteur de l'assurance I.A.R.D.